

## El INE y la calidad

Esta Carta de Servicios refleja el compromiso con la calidad que el Instituto Nacional de Estadística quiere mantener como una de las premisas de su actuación.

## El Instituto Nacional de Estadística

El Instituto Nacional de Estadística es un organismo autónomo adscrito al Ministerio de Economía y Hacienda (*Ley 12/1989, de 9 de mayo de 1989, de la Función Estadística Pública*).

Su función principal, entre otras, es la realización de las operaciones necesarias para el establecimiento de la Estadística para fines estatales (censos, cuentas nacionales, estadísticas demográficas y sociales, Censo Electoral...).

## Los servicios que presta el INE

La oferta de productos y servicios del INE se puede resumir así:

- **Información estadística en Internet ([www.ine.es](http://www.ine.es)).** Toda la información estadística que produce el INE se difunde a través del servidor web. La base de datos **INEbase** está permanentemente actualizada y ofrece de forma gratuita infinidad de datos sobre estas materias, incluyendo además las metodologías y cualquier otro material que pueda ser útil para la comprensión de dichos datos.
- **Venta de publicaciones.** Las publicaciones editadas por el INE pueden adquirirse en nuestras oficinas, a través de distribuidores o contra reembolso. El catálogo se puede consultar en la web del organismo.
- **Certificados.** La información que publica el INE puede certificarse en todas nuestras oficinas. Son especialmente demandadas las certificaciones del IPC o de la población de los municipios.
- **Peticiones a medida.** Se trata de tabulaciones específicas sobre los ficheros originales de datos que se pueden realizar según las necesidades del usuario. Un equipo experimentado atiende las consultas por teléfono, carta, fax o correo electrónico.
- **Oficina del Censo Electoral.** Se encarga de formar y actualizar el Censo Electoral. Además, durante los procesos electorales, se responsabiliza de la tramitación del voto por correo, emisión de certificaciones, envío de tarjetas censales y edición de listas electorales.
- **Biblioteca.** Se dispone de un amplio fondo bibliográfico estadístico para su consulta.

## Servicios Centrales

### Instituto Nacional de Estadística

Paseo de la Castellana, 183 - 28046 Madrid (España)

### Información al público y centralita

Teléfono: 91 583 91 00. Fax: 91 583 91 58

Horario:

Atención personalizada (telefónica y presencial):

- Lunes a jueves: de 9 a 14 y de 16 a 18 horas

- Viernes: de 9 a 14:30 horas

Contestador: 24 horas con información grabada

Consulta online: [www.ine.es/infoine](http://www.ine.es/infoine)

### Peticiones a medida

Teléfono: 91 583 94 12. Fax: 91 583 91 58

Horario: 9 a 14:30 horas (lunes a viernes)

Consulta online: [www.ine.es/infoine](http://www.ine.es/infoine)

### Librería Índice

Teléfono: 91 583 94 38. Fax: 91 583 45 65

Horario: 9 a 14:30 horas (lunes a viernes)

Correo electrónico: [indice@ine.es](mailto:indice@ine.es)

### Biblioteca

Teléfono: 91 583 94 11. Fax: 91 583 48 89

Horario: 9 a 14:30 horas (lunes a viernes)

Correo electrónico: [biblioteca@ine.es](mailto:biblioteca@ine.es)

### Censo Electoral

Teléfono: 901 101 900

Correo electrónico: [censo.elecciones@ine.es](mailto:censo.elecciones@ine.es)

[www.ine.es](http://www.ine.es)



NIPO: 605-09-005-5 Depósito Legal: M-7022-2009

# Carta de Servicios 2008



## Instituto Nacional de Estadística



## Nuestro objetivo

El Instituto Nacional de Estadística se plantea como objetivo hacer estadísticas cada vez mejores y más útiles a la sociedad, propiciando su difusión y acceso de la forma más sencilla y rápida posible; velando en todo momento por el respeto del principio de igualdad de género, por la diversidad, la facilidad para el acceso a los servicios y la mejora continua en las condiciones en que se prestan.

## Nuestras misiones

Para lograr este objetivo, nos planteamos las siguientes misiones:

- Poner a disposición de los ciudadanos, empresas, investigadores, organizaciones públicas y privadas, así como de las administraciones públicas, la información estadística necesaria para la correcta toma de decisiones. Esta información es elaborada por el propio Instituto y por el resto de organismos integrados en la Administración General del Estado.
- Producir, dentro de los plazos señalados, estadísticas adecuadas, fiables y consistentes, para atender las necesidades de los usuarios, de acuerdo con lo establecido en el Plan Estadístico Nacional y con las directrices de los organismos internacionales, así como fomentar su correcta utilización.
- Coordinar el trabajo de los organismos de la Administración General del Estado y colaborar con los de las comunidades autónomas.
- Representar a la estadística oficial española ante Eurostat (Oficina Estadística de las Comunidades Europeas) y los demás organismos internacionales.
- Ejercer las tareas de coordinación del Padrón Municipal de Habitantes y gestionar el Censo Electoral.

## El Secreto Estadístico

Protege y ampara todos los datos personales de nuestros informantes. El INE no facilita, directa ni indirectamente, datos que puedan conducir a identificar información alguna sobre un ciudadano, empresa o institución. Su intimidad está protegida por Ley (*artículo 13 y siguientes de la Ley 12/1989, de 9 de mayo*).

Nuestros compromisos de calidad

- Todas las oficinas del INE emitirán **certificados** correspondientes al IPC en el momento de su requerimiento. Las demás certificaciones estarán a disposición del peticionario al día siguiente de su solicitud, excepto aquellas que precisan elaboración a medida del dato.
- El 90% de las **preguntas** recibidas por correo electrónico se responderán en un plazo de 24 horas, el 10% restante antes de tres días hábiles. Cuando la pregunta planteada revista especial complejidad, se informará al interesado del plazo en que se dará cumplimiento a su petición.
- Las solicitudes de **información a medida** se contestarán en un plazo máximo de diez días laborables desde el momento de la aceptación del presupuesto. En el caso de peticiones complejas se informará al solicitante del plazo en que será atendida su petición.
- La base de datos **INEbase** dispondrá siempre de información actualizada. Los datos se harán públicos a través del servidor web de INE (**www.ine.es**), siguiendo en todo momento el calendario de difusión establecido y garantizando el acceso de todos los usuarios a la información en igualdad de condiciones.
- El **Censo Electoral** incorporará cada mes toda la información recibida de ayuntamientos, consulados y Registro Civil en el mes anterior. Todas las **reclamaciones** sobre el Censo Electoral se resolverán y comunicarán a los interesados en un plazo de cinco días y, si son durante el periodo electoral, en un máximo de tres días.
- Todas las **quejas y sugerencias** se responderán antes de veinte días hábiles.



Indicadores para el seguimiento de los compromisos

- Porcentaje de certificados emitidos en el instante y entregados en las veinticuatro horas siguientes.
- Porcentaje de preguntas atendidas en:
  - 24 horas
  - Más de 24 horas y menos de tres días
  - Más de tres días
- Porcentaje de solicitudes de información a medida atendidas en:
  - Menos de diez días
  - Entre diez días y un mes
  - Más de un mes
- Número de actualizaciones en INEbase. Retrasos en la incorporación.
- Porcentaje de registros incorporados al Censo Electoral en el plazo de un mes respecto del total de registros recibidos el mes anterior.
- Porcentaje de reclamaciones del Censo Electoral resueltas dentro de los plazos establecidos respecto del total de reclamaciones recibidas, en periodo electoral y fuera de él (tres y cinco días respectivamente).
- Número de quejas y sugerencias respondidas dentro y fuera del plazo de veinte días establecido.

Quejas y sugerencias

- El INE considera la participación de los ciudadanos como factor de especial relieve en el desarrollo de sus funciones.
- Existen hojas o formularios de reclamaciones a disposición de los usuarios para formular quejas o sugerencias, pudiendo ser auxiliados al efecto por funcionarios responsables en la materia.
- Todas las quejas y sugerencias se contestarán en el plazo máximo de veinte días hábiles según lo establecido en el R.D. 951/2005, de 29 de julio, sin que den lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

Medidas de subsanación

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos asumidos en la Carta se dirigirán a la Unidad responsable de la misma y serán contestadas por la Presidencia del INE que, en su caso, informará al interesado de las causas que hayan podido motivarlo, las medidas de subsanación adoptadas u otras posibles circunstancias.

Unidad responsable de la Carta de Servicios:

**Subdirección General de Difusión Estadística**  
**INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA**  
Paseo de la Castellana, 183 - 28046 MADRID (España)

Delegaciones provinciales

Provincia	Dirección	Teléfono	Fax
Última actualización: 5 de agosto de 2013			
Albacete	Del Cura, 7 - 02001	967 19 19 30	967 21 66 49
Alicante/Alacant	México, 20 - 03008	965 13 59 00	965 92 03 15
Almería	Plaza de San Pedro, 8 - 04001	950 28 17 39	950 27 68 20
Araba/Álava	Portal de Castilla, 9 -11 - 01007 Vitoria	945 15 47 30	945 14 31 64
Asturias	General Elorza, 17, bajo - 33001 Oviedo	985 20 78 56	985 21 48 15
Ávila	Intendente Aizpuru, 4 - 05001	920 35 26 70	920 22 39 26
Badajoz	Avda. de Europa, 1, 3º - 06004	924 22 96 96	924 24 84 45
Balears, Illes	Miguel Capllonch, 12 - 07010 Palma de Mallorca	971 77 49 94	971 46 77 48
Barcelona	Vía Layetana, 8, entresuelo - 08003	932 95 97 95	933 10 19 23
Bizkaia	Plaza del Ensanche, 3 - 48009 Bilbao	944 10 61 00	944 21 97 04
Burgos	Avda. del Arlanzón, 27 - 09004	947 25 68 90	947 27 65 07
Cáceres	Avda. Ruta de la Plata, 12, bajo - 10001	927 22 00 68	927 21 44 84
Cádiz	Edificio Glorieta: Glorieta Zona Franca, s/n - 11011	956 29 34 37	956 27 96 08
Cantabria	Concepción Arenal, 10 - 39008 Santander	942 36 75 00	942 36 24 90
Castellón/Castelló	Cronista Revest, 11 - 12005	964 72 27 93	964 22 91 17
Ciudad Real	Ronda de la Mata, 8 - 13004	926 27 17 60	926 25 56 09
Córdoba	Antonio Gaudí, 4 - 14005	957 49 85 02	957 48 56 13
Coruña, A	Adelaida Muro, 12 - 15002	981 21 74 26	981 20 61 50
Cuenca	Ramón y Cajal, 37 - 16004	969 24 09 97	969 23 05 22
Guipúzcoa	José María Soroa, 23 - 20013 - Donostia - San Sebastián	943 29 36 66	943 29 26 30
Girona	Cap de Creus, 6 - 17005	972 20 00 99	972 21 90 00
Granada	José Luís Pérez Pujadas, 6 - Edificio Forum - 18006	958 53 59 00	958 25 50 62
Guadalajara	Avda. de Castilla, 12, 1º - 19002	949 24 74 11	949 21 56 06
Huelva	Macías Belmonte, 24 - 21002	959 54 10 28	959 28 07 08
Huesca	Avda. de Juan XXIII, 2 - 22003	974 21 53 45	974 21 18 75
Jaén	Plaza de Jaén por la Paz, 2, 7º - 23008	953 29 69 46	953 22 72 06
León	Avda. Reyes Leoneses, 14 - 24008	987 87 63 12	987 27 94 25
Lleida	Bonaire, 47-49 - 25004	973 23 82 24	973 23 64 89
Lugo	Rua Pintor Corredoira, 1 - 27002	982 28 46 00	982 24 68 72
Madrid	Trafalgar, 29 - 28010	91 583 90 15	91 583 90 43
Málaga	Puerta del Mar, 18 - 29005	952 22 24 00	952 60 02 16
Murcia	Alfonso X El Sabio, 6 - 30008	968 27 20 10	968 23 61 69
Navarra	Avda. de Barañain, 11, trasera - 31008 - Pamplona	948 36 67 24	948 17 40 76
Ourense	Sáenz Díez, 42 - 32003	988 21 18 69	988 21 09 89
Palencia	Avda. Simón Nieto, 10 - Edificio Servicios Múltiples del Estado - 34005	979 70 68 55	979 70 11 33
Las Palmas	Avda. Alcalde Ramírez Bethencourt, 21 - 35004 Las Palmas de Gran Canaria	928 43 19 10	928 36 11 58
Pontevedra	Iglesias Vilarelle, 2 - 36001	986 86 85 00	986 84 44 53
La Rioja	Parque de San Miguel, 11-12, bajo - 26007 Logroño	941 20 74 20	941 20 74 86
Salamanca	Paseo Doctor Torres Villarroel, 72-74, bajo - 37005	923 12 52 80	923 26 13 82
Santa Cruz de Tenerife	Suárez Guerra, 55 - 38002	922 53 17 50	922 29 25 51
Segovia	Plaza de los Regidores, 3 - 40005	921 41 24 34	921 44 26 37
Sevilla	Graham Bell, 5, plantas 3 y 4 - 41010	954 46 72 10	954 46 78 58
Soria	Mosquera de Barnuevo, 10 - 42004	975 23 37 73	975 22 97 39
Tarragona	Pare Agustí Altisent, 1 (esquina C/Jaume I, 22) - 43005	977 24 80 85	977 22 76 09
Teruel	Agustina de Aragón 14, - 44002	978 61 94 00	978 60 58 41
Toledo	San Lucas, 2 - 45001	925 25 00 70	925 22 31 88
Valencia/València	Camino Nuevo de Picanya, 27 - 46014	963 16 62 00	963 91 95 92
Valladolid	Paseo Zorrilla, 12, bajo - 47006	983 36 26 62	983 37 16 44
Zamora	Plaza del Mercado, 24 - 49003	980 50 82 90	980 53 23 37
Zaragoza	Albareda, 18, plantas 3 y 4 - 50004	976 59 02 97	976 59 87 54
Ceuta	Jáudenes, 10 - 51001	856 20 02 16	956 51 87 77
Melilla	Plaza del Mar, s/n, edificio V Centenario. Torre Sur, 6º - 52004	952 69 04 00	952 67 22 88